PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá D. C. 15 de abril de 2026

Señor
SAMIR ARTURO BRAVO CHADID
SUPERVISOR CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.9045324 de 2026**
Cargo del supervisor: Coordinador Académico
Dependencia: Coordinación Académica de Gestión del Talento Humano
Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual abril del año 2026

Referencia: No. CO1.PCCNTR.**9045324** del año 2026

MARIA HELENA RODRIGUEZ LOPEZ, identificada con la cédula de ciudadanía No. 51.921.975, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de Gestión Administrativa "Coordinación Académica de Gestión del Talento Humano", en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de Cuarenta Y Nueve Millones Setecientos Cuarenta Y Tres Mil Setecientos Dieciocho Pesos M/Cte. ($49.743.718,) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Diez (10) pagos iguales, correspondientes a los meses de Febrero a Noviembre de 2026, cada uno por valor de Cuatro Millones Setecientos Treinta Y Siete Mil Cuatrocientos Noventa Y Siete Pesos M/Cte. ($4.737.497) b) Un (1) pago final, proporcional mes de Diciembre de 2026, por valor de Dos Millones Trescientos Sesenta Y Ocho Mil Setecientos Cuarenta Y Ocho Pesos M/Cte. ($2.368.748).

Plazo: Será hasta el 15 de Diciembre de 2026

Objeto: Prestar los servicios personales, de carácter temporal, de manera autónoma e independiente, para desarrollar actividades orientadas a la planeación ejecución y evaluación de la Formación Profesional Integral, conforme a la planificación definida por el Centro de Gestión Administrativa para las jornadas diurna, nocturna, de madrugada y fines de semana, en modalidades presencial, virtual o a distancia, en programas de Formación Titulada y/o Complementaria, así como el acompañamiento durante la Etapa Productiva de los programas ofertados.

Ejecución mensual de actividades

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Contribuir a la aplicación de los principios del Proyecto Educativo/Institucional en los productos y recursos entregables, armonizando las estrategias pedagógicas con la misión y visión institucional	"Aplicacion lineamientos de contratación definidos por la entidad, registrando la información en las plataformas requeridas	
2	Aplicar los lineamientos vigentes del Reglamento del Aprendiz y demás directrices institucionales aplicables al objeto contractual, en lo concerniente a procesos formativos y a la gestión académica asociada.	Aplicación de loslineamientos de losproyectos formativos, correspondientes. Impartir las acciones de Formación Profesional.	
3	Presentar y entregar los productos pactados en el contrato y/o en el plan de trabajo, incluyendo soportes de aprendizaje derivados de las actividades formativas ejecutadas.	Asistencia cuando sean convocadas presencial o virtual	

4	Desarrollar acciones de apoyo a la formación profesional conforme al plan de trabajo y la programación previamente concertada para la entrega de productos, articulándose con la coordinación académica cuando se requiera.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formación presencial	
5	Aportar en la planeación, ejecución y evaluación de las actividades y procesos vinculados al contrato, y remitir los informes y soportes dentro de los plazos acordados para su verificación.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
6	Registrar en Sofía Plus las novedades definidas para el proceso, garantizando oportunidad y consistencia en los datos de matrícula, retiros, novedades y eventos asociados a la formación.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
7	Gestionar el registro de inasistencias y reportar los casos que correspondan (deserción, riesgo, situaciones de convivencia y otras tipificadas), siguiendo el procedimiento institucional aplicable.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	

8	Verificar la coherencia de la información de aprendices y sus contactos, incluidos datos de acudientes y emergencia, e informar al Supervisor o canal definido cualquier inconsistencia identificada.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
9	Elaborar, actualizar y entregar los ajustes razonables que correspondan, documentando su aplicación y evidencias, para asegurar inclusión y equidad en el proceso formativo.	Cuando se desarrollan reuniones o formación presencial en instalaciones del centro de formación	
10	Apoyar procesos de inducción y validación de aprendizajes conforme a los requerimientos del área y lineamientos institucionales, dejando evidencia de las actividades y resultados obtenidos.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
11	Registrar y documentar la información relevante de aprendices requerida para la trazabilidad del proceso, garantizando reserva y el cumplimiento de la política de tratamiento de datos.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
12	Cumplir las disposiciones de protección de datos personales aplicables, de conformidad con el Acuerdo 009 de 2016 del SENA y la Ley 1581 de 2012, y sus normas concordantes.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	

13	Asistir a las reuniones técnicas y comités que sean convocados para verificación de productos y seguimiento contractual, dejando constancia o acta cuando se solicite, dentro del alcance del contrato.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
14	Apoyar actividades de divulgación y promoción de programas y servicios definidos en el contrato, aportando piezas, insumos o soportes verificables conforme al plan de trabajo.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
15	Elaborar y remitir informes periódicos sobre el avance y resultados de las actividades contratadas, con evidencias, alertas y acciones de mejora, para efectos de seguimiento y recibo a satisfacción.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
16	Participar en proyectos de investigación previamente autorizados, cumpliendo las condiciones definidas y las políticas de propiedad intelectual aplicables.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
17	Aplicar las disposiciones vigentes en gestión documental relacionadas con el objeto, utilizando los instrumentos institucionales (procesos, procedimientos, formatos, plantillas y formularios) definidos para tal fin.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	

18	Garantizar el uso adecuado de los ambientes de formación y los recursos asignados para la ejecución del contrato, dejando los espacios en condiciones de orden y disponibilidad al cierre de cada actividad.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
19	Realizar el reintegro de materiales, equipos y elementos de inventario a cargo, en condiciones equivalentes a las recibidas, reportando novedades y asegurando su preservación.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
20	Aportar los medios y herramientas propias requeridas para cumplir las actividades contratadas, manteniendo autonomía técnica y operativa, salvo accesos institucionales indispensables.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
21	Atender las circulares y resoluciones aplicables al objeto contractual y mantener actualizado el Formato Único de Inventario Documental (FUID) de los archivos a su cargo, cuando aplique.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
22	Ejecutar actividades adicionales que se acuerden formalmente con el Supervisor mediante ajuste al plan de trabajo o acta, siempre dentro del marco del objeto contractual y sin desbordar el alcance contratado.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	

21	Atender las circulares y resoluciones aplicables al objeto contractual y mantener actualizado el Formato Único de Inventario Documental (FUID) de los archivos a su cargo, cuando aplique.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
22	Ejecutar actividades adicionales que se acuerden formalmente con el Supervisor mediante ajuste al plan de trabajo o acta, siempre dentro del marco del objeto contractual y sin desbordar el alcance contratado.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
23	Implementar estrategias de formación inclusiva, con enfoque diferencial, garantizando equidad y personalización en los procesos de enseñanza y aprendizaje, dejando evidencia de su aplicación.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
24	Participar en actividades de monitoreo y evaluación definidas para el contrato, aportando insumos y análisis que permitan identificar avances, oportunidades de mejora y retroalimentación.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	
25	Elaborar, actualizar, hacer seguimiento y entregar los planes asociados al proceso (mejoramiento, acompañamiento, permanencia u otros definidos), asegurando su ejecución conforme a lo pactado.	Acompañamiento y capacitación por medios de la formacion presencial	

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización cuenta con el visto bueno del supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

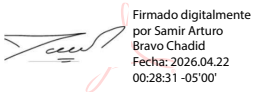
ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.				
2.				

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal Nro. 9502671117 expedida por Aportes en línea correspondiente al mes de marzo de 2026.

Cordialmente,

Firma: 

MARIA HELENA RODRIGUEZ LOPEZ
Contratista
C.C. No. 51.921.975 de Bogotá
Recibí a satisfacción:

Firma 

SAMIR ARTURO BRAVO CHADID
Supervisor Contrato . CO1.PCCNTR.9045324 de 2026

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCION DE LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLANILLA DE INSCRIPCION MATRICULADOS EN FORMACION COMPLEMENTARIA

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT	DIRECCIÓN	TELEFONO	No SOLICITUD	No FICHA
COLEGIO JULIO GARAVITO ARMERO	1,11001E+11	CRA 523#37-05 SUR	3142221104		

ACCIÓN DE FORMACIÓN	F. INICIO	F. FINAL	HORARIO	DIAS DE FORMACIÓN						
				L	M	W	J	V	S	D
SERVICIO AL CLIENTE POR MEDIOS ELECTRONICOS	2/3/2026	14/3/2026	1A 5 PM	X	X	X	X	X	x	

CODIGO FORMACIÓN		HORAS 48	CONTACTO	maria garcia	INSTRUCTOR	MARIA HELENA RODRIGUEZ

No.	D. I.	NO.	APELLIDOS Y NOMBRES	CARACT	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	APROBADO SI	APROBADO NO	OBSERVACIONES
1	TI	1013130130	ARIZA ORDUÑA DANNA VALERY	NI	3124367829	valery.ariza2515@gmail.com		X		
2	TI	1019049983	AVILA ARENAS MARIA FERNANDA	NI	3044926198	fernanda091658@gmail.com		X		
3	TI	1029281145	BAQUERO RIVERA HEIDY JOHANNA	NI	3125096002	heidy.baquero24n@iga.edu.co		X		
4	TI	1025542673	BARAJAS MATEUS LAURA VALENTINA	NI	3138868100	lamonitahermosa1008@gmail.com		X		
5	TI	1011203485	BELTRAN GONZALEZ VALERIA	NI	3043836993	vale29belgon@gmail.com		X		
6	TI	1012389577	BELTRAN VALENZUELA SEBASTIAN	NI	3158389577	beltranvalenzuelasebastian@gmail.com		X		
7	TI	1186463129	CARRILLO CARVAJAL SARA	NI	3123456092	saraccv89@gmail.com		X		
8	TI	1014876142	FORERO GUEVARA MARIA FERNANDA	NI	3125726132	mariaforero996@gmail.com		X		
9	TI	1013125306	GARZON HERNANDEZ ANGELY MARIA	NI	3177351881	angelym.gh06@gmail.com		X		
10	TI	1033728625	GONZALEZ GARCIA JANPOL	NI	3009658342	jean.gonzalez@iga.edu.co		X		
11	TI	1077727858	GUERRERO CUELLAR DAVID ALEJANDRO	NI	3209463824	davidguerrerocuellar12@gmail.com		X		
12	TI	1024529180	HERRERA CAÑON VALERY DAYANN	NI	3507742280	valerydayann2010@gmail.com		X		
14	CC	1034781477	MARTINEZ MAHECHA DUVAN ANDRES	NI	3013233290	andresmahechamartinez421@gmail.com		X		
15	TI	1025543094	MORENO CASTRO KAREN SOFIA	NI	3158600959	karen.moreno@iga.edu.co		X		
16	PEP	1413939	MORENO CONTRERAS YEILIN DEYIREE	NI	3213337015	yeilin.moreno17@gmail.com		X		
17	TI	1141121001	MUÑOZ SALDAÑA MARA TALIANNA	NI	3115521873	mstalianna@gmail.com		X		
18	CC	1023892203	NARVAEZ VASQUEZ JUAN DAVID	NI	3223201135	narvaezjuan993@gmail.com		X		
19	TI	1025545000	OCAMPO MONTOYA JULIANA	NI	3213381791	juliana.ocampo@iga.edu.co		X		
20	TI	1013120859	ORJUELA CARMONA MARIA MERCEDES	NI	3155847052	mxri.olap@gmail.com		X		
22	TI	1013125651	PINZON GIL PAULA NATHALIA	NI	3163213008	paulanathaliapinzongil1@gmail.com		X		
23	TI	1014992796	RAMIREZ VILLAMIL SARAH	NI	3223480170	sarahramirezvillamil18@gmail.com		X		
24	TI	1016036878	ROMAN HERRERA JEREMY TOMAS	AF	3203768325	jeremy.roman25n@iga.edu.co		X		
25	TI	1025540960	SANCHEZ MOLINA DANNA CATALINA	NI	3195512848	danna.sanchez@iga.edu.co		X		
26	TI	1072102772	SARMIENTO ARGUELLO MARIA JOSE	NI	3239634806	mariajose.sarmiento26n@iga.edu.co		X		
27	PEP	5757287	UTRERA HERNANDEZ KIMBERLY MILANYETH	NI	3177397103	kimberly.utrera15@gmail.com		X		
28	TI	1018439764	VILLABONA JAIMES DIEGO ESTEBAN	NI	3125333488	diego.villabona@iga.edu.co		X		
29										
30										
31										

GESTIÓN	CURSO ESPECIAL	TOTAL USUARIOS	28	FIRMA INSTRUCTOR	
RUTA	EDT			RESPONSABLE	














SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
DOCUMENTO DE TRABAJO: EJECUCION DE LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO: PLANILLA DE INSCRIPCION MATRICULADOS EN FORMACION COMPLEMENTARIA

4	NIT	DIRECCION	TELEFONO	No SOLICITUD	No FICHA
COLEGIO JULIO GARVITO	1,11001E+11	CRA 523#37-05 SUR	3142221104		

ACCION DE FORMACION	F. INICIO	F. FINAL	HORARIO	DIAS DE FORMACION						
				L	M	W	J	V	S	D
SERVICIO AL CLIENTE POR MEDIOS ELECTRONICOS	16/3/2026	31/3/2026	8 a 12 pm	X	X	X	X	X	x	

CODIGO FORMACIÓN		HORAS 48	CONTACTO	maria garcia	INSTRUCTOR	MARIA HELENA RODRIGUEZ

	No.	D. I.	NO.	APELLIDOS Y NOMBRES	CARACT	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	APROBADO SI	APROBADO NO	OBSERVACIONES
	1	CC	1027150593	GAITAN CARDENAS JULIAN DAVID	NI	3E+09	JULIANDAVID2005GAITAN@GMAIL.COM		X		
	2	CC	1003335417	HERRERA ROMERO DANIELA	NI	3E+09	DANIELAHERRERAROMERO@GMAIL.COM		X		
	3	CC	1053770479	MARTINEZ MORA EDWARD CAMILO	NI	3E+09	moracamilo08@gmail.com		X		
	4	CC	1034576384	Morales Torres Martin	NI	3E+09	martinmoralitos284@gmail.com		X		
	5	CC	1075651489	Moreno Michael Stive	NI	3E+09	morenomichaelstive@gmail.com		X		
	6	PEP	6781609	MILLAN PADRON JOSE ANDRES	NI	3E+09	JOSEAN@GMAIL.COM		X		
	7	TI	1025543044	PEREZ RUIZ ANA MARIANA	NI	3024099264	navierharuno@gmail.com		X		
	8	TI	1025546432	RAMIREZ PARRA LUAN EMMANUELA	NI	3052529593	luan.ramirez25n@iga.edu.co		X		
	9	CC	1025524934	RODRIGUEZ PRIETO JUAN NICOLAS	NI	3E+09	JUANNICO@HOTMAIL.COM		X		
	10	CC	1000471226	Rodríguez Díaz Nyckoll Yomara	NI	3E+09	nyckoll.rodriguez.diaz@gmail.com		X		
###	11	TI	1023390449	SALDAÑA LEYTON MANUEL FERNANDO	NI	3150806995	manuel.saldana@iga.edu.co		X		
###	12	TI	1032878711	SANCHEZ GIRALDO HELLEN NAIOVY	NI	3212204077	hellen.sanchez25n@iga.edu.co		X		
###	13	TI	1025540960	SANCHEZ MOLINA DANNA CATALINA	NI	3195512848	danna.sanchez@iga.edu.co		X		
	15	TI	1025540965	SANCHEZ MOLINA DIANA CAROLINA	NI	3134958048	diana.sanchez@iga.edu.co		X		
###	14	TI	1072102772	SARMIENTO ARGUELLO MARIA JOSE	NI	3239634806	mariajose.sarmiento26n@iga.edu.co		X		
	16	TI	1025544929	SANDOVAL DIAZ EIDER ALEXANDER	NI	3124250496	eideralexandersandovaldiaz00@gmail.com		X		
###	17	TI	5931753	SECO NAVAS MAURO ALEJANDRO	NI	3208063688	alejandro.seco65@gmail.com		X		
###	18	TI	1028490994	SOLANO PIMIENTO ELIANA SOFIA	NI	3103052074	elianasolano1919@gmail.com		X		
	19	CC	1015998758	SUAREZ MUÑOZ DIANA MARCELA	NI	3E+09	DIANASUAREZ01@GMAIL.COM		X		
	20	CC	1072638481	TORRES REY DANNA PAULA	NI	3E+09	dannarey302003@gmail.com		X		
###	21	PEP	5757287	UTRERA HERNANDEZ KIMBERLY MILANYETH	NI	3E+09	kimberly.utrera15@gmail.com		X		
###	22	TI	1018439764	VILLABONA JAIMES DIEGO ESTEBAN	NI	3125333488	diego.villabona@iga.edu.co		X		
	23	CC	1018521102	VEGA VILLALOBOS MARIA MERCEDES	NI	3E+09	VEBILLALOBOSM1@GMAIL.COM		X		
	24	TI	1033744226	VEGA VARGAS LAURA CAMILA	NI	3014847173	kamilavega.17@gmail.com		X		
	25	TI	1025546618	ZORRO LOPEZ ORIANA	NI	3143516606	zorrooriana@gmail.com		X		
###					NI						

GESTIÓN	CURSO ESPECIAL	TOTAL USUARIOS	25	FIRMA INSTRUCTOR	ARIA HELENA RODRIGUE
RUTA	EDT			RESPONSABLE	

















TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARIA HELENA RODRIGUEZ LOPEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

FECHA INICIAL: 01/03/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3440928 - HABILIDADES PARA ENFRENTAR RETOS EN EL NUEVO ENTORNO LABORAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: AUTOGESTIÓN Y DESARROLLO CONTINUO: DEMUESTRA ATRIBUTOS PERSONALES QUE MEJORAN LA ACTUACIÓN Y MANTIENEN UNA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01- CREAR HÁBITOS QUE CONTRIBUYAN A LA APERTURA AL CAMBIO Y AL APRENDIZAJE EN EL ENTORNO LABORAL A PARTIR DE MÉTODOS Y ENTRENAMIENTOS COGNITIVOS

02- GENERAR LA CREACIÓN Y LA CO-CREACIÓN DE NUEVAS IDEAS A PARTIR DE MÉTODOS DE INNOVACIÓN

03- APROPIAR NUEVAS FORMAS DE TRABAJO DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS DE UNA MENTALIDAD ÁGIL

04- APLICAR TÉCNICAS PARA MANEJAR LA INCERTIDUMBRE A PARTIR DEL USO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EMOCIONAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3466440 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3442913 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3466442 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3476025 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	160,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: MARIA HELENA RODRIGUEZ LOPEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA